МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ АЛТАЙСКОГО КРАЯ

ПРИКАЗ

05.06. 2019 г. № 14-17

г. Барнаул

О внесении изменений в приказ Министерства образования и науки Алтайского края от 31.07.2017 № 1004

Приказываю:

Внести в приказ Министерства образования и науки Алтайского края от 31.07.2017 № 1004 «Об утверждении стандарта качества оказания государственной услуги по предоставлению дополнительного профессионального образования» следующие изменения:

в пункте 2 слова «(Бутенко О.Н.)» исключить;

пункт 4 изложить в следующей редакции:

«4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на временно исполняющего обязанности заместителя министра Дюбенкову М.В.»;

в стандарте, утвержденном указанным приказом:

в разделе 2:

абзац пятнадцатый изложить в следующей редакции:

«приказ Минтруда России от 05.05.2018 № 298н «Об утверждении профессионального стандарта «Педагог дополнительного образования детей и взрослых»;»;

абзац двадцатый признать утратившим силу;

отдельные позиции таблицы пункта 6.2 изложить в следующей редакции:

Кадровое обеспечение	Характеристика
1	2
Преподавательский состав	Обучение могут осуществлять педагогические работники, соответствующие профессиональному стандарту «Педагог профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования» (утв. приказом Минтруда России от 08.09.2015

1	2
	№ 608н) и (или) единому квалификационному справочнику должностей руководителей, специалистов и служащих (утв. приказом Минздравсоцразвития Российской Федерации от 26.08.2010 № 761н (в ред. от 31.05.2011 № 448н)), а также, специалисты и хозяйственные руководители предприятий, педагогические и руководящие работники организаций и учреждений, представители федеральных и краевых органов исполнительной власти на условиях почасовой оплаты труда
Образовательный уровень	В соответствии с требованиями профессионального стандарта «Педагог профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования» (утв. приказом Минтруда России от 08.09.2015 № 608н) и (или) единому квалификационному справочнику должностей руководителей, специалистов и служащих (утв. приказом Минздравсоцразвития Российской Федерации от 26.08.2010 от 761н (в ред. от 31.05.2011 № 448н))
<...>	

Министр М.А. Костенко

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ АЛТАЙСКОГО КРАЯ

ПРИКАЗ

31.07 2017 г. № 1009

г. Барнаул

Об утверждении стандарта качества оказания государственной услуги по предоставлению дополнительного профессионального образования

В целях реализации постановления Алтайского края от 05.05.2011 № 246 «Об утверждении Положения об условиях, порядке формирования и финансового обеспечения выполнения государственного задания, а также порядка формирования и утверждения ведомственных перечней государственных услуг (работ) в отношении государственных учреждений Алтайского края»

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить стандарт качества оказания государственной услуги по предоставлению дополнительного профессионального образования (далее – «Стандарт»).

2. Отделу управления качеством образования (Бутенко О.Н.) довести настоящий приказ до сведения руководителей организаций, оказывающих государственную услугу по предоставлению дополнительного профессионального образования.

3. Признать утратившим силу приказ Главного управления образования и молодежной политики Алтайского края от 24.04.2015 № 798 «Об утверждении стандарта предоставления государственной услуги «Услуги по предоставлению дополнительного профессионального образования и переподготовке педагогических работников государственных и муниципальных образовательных организаций».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра, начальника отдела управления качеством образования Бутенко О.Н.

Министр А.А. Жидких

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства образования
и науки Алтайского края
от 31.07 2017 г. № 1004

Стандарт качества оказания государственной услуги по предоставлению дополнительного профессионального образования

1. Наименование государственной услуги и цель ее оказания

Услуги по предоставлению дополнительного профессионального образования (далее – ДПО) представляет реализацию дополнительных профессиональных программ (программ повышения квалификации и программ профессиональной переподготовки) (далее – ДПП).

Потребители государственной услуги - лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование, а также лица получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Целью повышения квалификации является совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

Целью профессиональной переподготовки является получение компетенции, необходимой для выполнения нового вида профессиональной деятельности, приобретение новой квалификации.

2. Правовые основы оказания государственной услуги

Настоящий Стандарт качества разработан и действует на основе следующих нормативных правовых актов:

Конституции Российской Федерации от 12.12.1993;

Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федерального закона от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

Федерального закона от 23.11.2009 № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;

Федерального закона от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Постановления Правительства РФ от 15.08.2013 № 706 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг»;

Распоряжения Правительства РФ от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении Сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов РФ и муниципальными учреждениями»;

Постановления Минстроя РФ от 13.02.1997 № 18-7 «О принятии государственных строительных норм и правил «Пожарная безопасность зданий и сооружений»;

приказа Минобрнауки РФ от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

приказа Минтруда РФ от 18.10.2013 № 544н «Об утверждении профессионального стандарта «Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования) (воспитатель, учитель)»;

приказа Минтруда РФ от 08.09.2015 № 608н «Об утверждении профессионального стандарта «Педагог профессионального обучения, профессионального и дополнительного профессионального образования»;

приказа Минтруда РФ от 08.09.2015 № 613н «Об утверждении профессионального стандарта «Педагог дополнительного образования детей и взрослых»;

проекта приказа Минтруда РФ от 01.10.2013 «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель образовательной организации»;

приказа Минтруда РФ от 24.07.2015 № 514н «Об утверждении профессионального стандарта «Педагог-психолог (психолог в сфере образования)»;

Закона Алтайского края от 04.09.2013 № 56-ЗС «Об образовании в Алтайском крае»;

Постановления Администрации Алтайского края от 05.05.2011 № 246 «Об утверждении Положения об условиях, порядке формирования и финансового обеспечения выполнения государственного задания, а также порядка формирования и утверждения ведомственных перечней государственных услуг (работ) в отношении государственных учреждений Алтайского края»;

приказа Главного управления образования и молодежной политики Алтайского края от 29.09.2014 № 5062 «Об утверждении Положения о порядке мониторинга, контроля, предоставления отчетности и оценки выполнения государственных заданий краевыми казенными учреждениями, находящимися в ведении главного управления образования и молодежной политики Алтайского края, краевыми бюджетными и автономными учреждениями, в отношении которых Главное управление образования и молодежной политики Алтайского края осуществляет функции и полномочия учредителя»;

иных нормативных правовых актов в сфере образования.

3. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги

Законность и безопасность оказания государственной услуги подтверждаются наличием основных документов, регламентирующих деятельность организации, непосредственно осуществляющей организацию выполнения государственной услуги: положений, должностных регламентов и инструкций, руководств, правил, методических рекомендаций и иных нормативных актов, регламентирующих процедуру оказания государственной услуги.

По размерам и состоянию помещения, в которых предоставляются государственные услуги, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой государственной услуги (повышенная температура и влажность воздуха, запыленность,

загрязненность, шум, вибрации).

Обязательные документы, обеспечивающие законность и безопасность оказания государственной услуги, представлены в таблице.

Обязательные документы	Характеристика
Разрешительные документы	Наличие у образовательной организации лицензии на реализацию дополнительных профессиональных программ
Учредительные документы	Соответствие устава образовательной организации действующему законодательству
Санитарное состояние	Соответствие деятельности образовательной организации установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам
Криминальная безопасность	Наличие в образовательной организации телефонной связи для вызова полиции и круглосуточной охраны
Пожарная безопасность	Наличие в образовательной организации: автоматической пожарной сигнализации; средства извещения о пожаре; первичных средств пожаротушения

4. Требования к доступности государственной услуги для потребителей и процедурам (этапам, мероприятиям), выполняемым при оказании услуги

В настоящем Стандарте под государственной услугой «Услуги по предоставлению потребителям дополнительного профессионального образования» понимается деятельность, направленная:

на обеспечение доступа потребителей к получению ДПО по дополнительным профессиональным программам (повышения квалификации и (или) профессиональной переподготовки);

на организацию повышения квалификации и профессиональной переподготовки потребителей (в т.ч. в форме стажировки);

на создание оптимальных условий для получения потребителями качественного ДПО.

Государственная услуга предоставляется в течение календарного года.

Организация образовательного процесса при реализации ДПП регламентируется календарным учебным графиком, учебным планом, расписанием занятий.

Целевые категории, объем программы, форма обучения и количество обучаемых педагогических и руководящих работников системы образования определяется государственным заданием (контрактом, договором об образовании). Срок освоения ДПП должен обеспечивать возможность достижения планируемых результатов и получение новой компетенции, заявленных в программе. При этом минимально допустимый срок освоения программ повышения квалификации не может быть менее 16 часов, а срок освоения программ профессиональной переподготовки - менее 250 часов.

Заявки на повышение квалификации работников образования подаются по установленной форме в образовательную организацию в соответствии с графиком курсов повышения квалификации.

В соответствии с условиями обучения образовательная организация опреде-

ляет количество человек в учебной группе. Исходя из специфики учебного процесса организация может делить группы на подгруппы. Образовательная организация вправе объединять группы при проведении учебных занятий в виде лекций.

Потребителям предоставляются необходимые для освоения образовательных программ нормативная, инструктивная документация, учебные и учебно-методические комплекты и материалы.

В соответствии с пунктом 4 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам, утвержденном приказом Минобрнауки России от 01.07.2013 № 499 образовательная организация осуществляет обучение по дополнительным профессиональным программам на основе договора об образовании, заключаемого со слушателем и (или) с физическим или юридическим лицом, обязующимся оплатить обучение лица, зачисляемого на обучение, либо на основе государственных контрактов за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации.

Примерная форма договора об образовании на обучение по дополнительным профессиональным программам утверждена приказом Минобрнауки России от 25.10.2013 № 1185 «Об утверждении примерной формы договора об образовании на обучение по дополнительным образовательным программам» (зарегистрирован Минюстом России 24 января 2014 г., регистрационный № 31102).

Содержание реализуемой ДПП разрабатывается образовательной организацией на основании профессиональных стандартов, квалификационных требований, указанных в квалификационных справочниках по соответствующим должностям, профессиям и специальностям, или квалификационных требований к профессиональным знаниям и умениям, необходимых для исполнения должностных обязанностей, которые устанавливаются в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Программы профессиональной переподготовки разрабатываются на основании установленных квалификационных требований, профессиональных стандартов и требований соответствующих федеральных государственных образовательных стандартов среднего профессионального и (или) высшего образования к результатам освоения образовательных программ.

Порядок экспертизы и утверждения дополнительных профессиональных программ устанавливаются локальными актами образовательной организации.

Освоение ДПП завершается итоговой аттестацией обучающихся в форме, определяемой учреждением самостоятельно.

Оценка качества освоения ДПП проводится в следующих формах:

внутренний мониторинг качества образования;

внешняя независимая оценка качества образования, в том числе проведенная учредителем или заказчиком государственной услуги.

Организация самостоятельно устанавливает виды и формы внутренней оценки качества реализации ДПП и их результатов.

Требования к внутренней оценке качества ДПП и результатов их реализации утверждается в порядке, предусмотренном образовательной организацией.

Внешняя система контроля включает в себя процедуру, проводимую учредителем или заказчиком государственной услуги по вопросу соответствия качества фактически предоставляемых услуг в области образования настоящему Стандарту.

Лицам, успешно освоившим соответствующую ДПП и прошедшим итоговую аттестацию, выдаются документы о квалификации: удостоверение о повышении

квалификации и (или) диплом о профессиональной переподготовке(образцы которых самостоятельно устанавливается организацией).

При освоении ДПП параллельно с получением среднего профессионального образования и (или) высшего образования удостоверение о повышении квалификации и (или) диплом о профессиональной переподготовке выдаются одновременно с получением соответствующего документа об образовании и о квалификации.

Квалификация, указываемая в документе о квалификации, дает его обладателю право заниматься определенной профессиональной деятельностью и (или) выполнять конкретные трудовые функции, для которых в установленном законодательством Российской Федерации порядке определены обязательные требования к наличию квалификации по результатам дополнительного профессионального образования, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

ДПП может реализовываться полностью или частично в форме стажировки.

Стажировка осуществляется в целях изучения передового опыта, а также закрепления теоретических знаний, полученных при освоении программ повышения квалификации или профессиональной переподготовки, и приобретения практических навыков и умений для их эффективного использования при исполнении своих должностных обязанностей.

Содержание стажировки определяется образовательной организацией с учетом предложений организаций, направляющих специалистов на стажировку, а также с учетом содержания ДПП.

Сроки стажировки определяются образовательной организацией самостоятельно, исходя из целей обучения. Продолжительность стажировки согласовывается с руководителем организации, где она проводится.

Стажировка носит индивидуальный или групповой характер и может предусматривать такие виды деятельности, как:

самостоятельную работу с учебными изданиями;

приобретение профессиональных и организаторских навыков;

изучение организации и технологии производства, работ;

непосредственное участие в планировании работы организации;

работу с технической, нормативной и другой документацией;

выполнение функциональных обязанностей должностных лиц (в качестве временно исполняющего обязанности или дублера);

участие в совещаниях, деловых встречах.

По результатам прохождения стажировки слушателю выдается документ о квалификации в зависимости от реализуемой ДПП.

При реализации ДПП образовательной организацией может применяться форма организации образовательной деятельности, основанная на модульном принципе представления содержания образовательной программы и построения учебных планов, использовании различных образовательных технологий, в том числе дистанционных образовательных технологий и электронного обучения.

Обучение по индивидуальному учебному плану в пределах осваиваемой ДПП осуществляется в порядке, установленном локальными нормативными актами организации. ДПП реализуются образовательным организацией как самостоятельно, так и посредством сетевых форм их реализации.

При освоении ДПП профессиональной переподготовки возможен зачет учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), освоенных в процессе предшествующего обучения по основным профессиональным образовательным программам и (или) дополнительным профессиональным программам, порядок которого

определяется организацией самостоятельно.

Результаты обучения по программе профессиональной переподготовки должны соответствовать результатам освоения основных профессиональных образовательных программ.

Параметры требований и их характеристики представлены в таблице

Параметр	Характеристика
1	2
Условия приема для обучения по дополнительным профессиональным программам повышения квалификации, реализуемым в рамках государственного задания	Прием для обучения по образовательным программам осуществляется на основе направления на курсы повышения квалификации (заявки от муниципальных органов управления образованием, образовательных организаций); согласия слушателя на обработку персональных данных; заявления-анкеты слушателя; технического задания от направляющей стороны. К освоению дополнительных профессиональных программ допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование, а также лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.
Условия приема для обучения по дополнительным профессиональным программам повышения квалификации, реализуемым на внебюджетной основе	Прием на обучение по образовательным программам осуществляется на основе договора об образовании, согласия слушателя на обработку персональных данных; заявления-анкеты слушателя, копии диплома об образовании, свидетельство о браке (при наличии). К освоению дополнительных профессиональных программ допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование, а также лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.
Условия приема для обучения по дополнительным профессиональным программам профессиональной переподготовки	Прием на обучение по образовательным программам осуществляется на основе договора об образовании, личного заявления; согласия слушателя на обработку персональных данных; копии паспорта; копии диплома об образовании; копия трудовой книжки (при наличии), копия свидетельства о браке (при наличии). К освоению дополнительных профессиональных программ допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование, а также лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.
Информация об условиях поступления и обучения в образовательном учреждении	Информация об условиях поступления размещается на сайте образовательной организации
Формы обучения	Повышение квалификации и профессиональная

1	2
	переподготовка могут проводиться в следующих формах: очной; очной с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ); очной с применением электронного обучения; очной с применением ДОТ и электронного обучения; очно-заочной; очно-заочной с применением ДОТ; очно-заочной с применением электронного обучения; очно-заочной с ДОТ и применением электронного обучения; заочной, заочной с применением ДОТ; очной с применением сетевой формы реализации; очной с применением сетевой формы реализации и ДОТ, очной с применением сетевой формы реализации и электронного обучения, очной с применением сетевой формы реализации с ДОТ и электронной; очно-заочной с применением сетевой формы реализации; очно-заочной с применением сетевой формы реализации и ДОТ, очно-заочной с применением сетевой формы реализации и электронного обучения, очно-заочной с применением сетевой формы реализации с ДОТ и электронной; заочной с применением сетевой формы реализации; заочной с применением сетевой формы реализации и ДОТ, заочной с применением сетевой формы реализации и электронного обучения, заочной с применением сетевой формы реализации с ДОТ и электронной.

5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги

В целях информирования получателей услуги при обращении за ее получением и в ходе оказания услуги, в том числе в электронном и дистанционном виде, образовательной организацией обеспечивается:

вывеска у входа с ее наименованием (в соответствии с Уставом);

размещение в удобном для обозрения месте копии устава и других учредительных документов, полной информации об оказываемых видах услуг, о наименовании, адресе и телефонах учредителя;

информирование о графике курсов повышения квалификации, об условиях обучения на них, дополнительных профессиональных программах повышения квалификации, профессиональной переподготовки осуществляется посредством размещения информации в сети Интернет на сайте организации; с использованием средств телефонной связи, электронной почты; по почте (по письменному обращению); при личном общении с гражданами.

Образовательная организация обязана обеспечить оперативность, своевременность и достоверность представляемой информации, удобство и доступность ее получения.

Параметры требований к информационному обеспечению и их характеристики представлены в таблице

Информационное обеспечение	Характеристика
Информация у входа в образовательную организацию	У входа в образовательную организацию размещается информация о ее виде деятельности и наименовании, номере лицензии и (или) свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия указанных лицензии и (или) свидетельства, а также информация об органе, выдавшем указанные лицензию и (или) свидетельство
Информация в СМИ	На сайте образовательной организации размещается информация: о виде деятельности и наименовании организации; об адресе и контактных телефонах организации; об основных услугах, оказываемых организацией; о режиме работы; информация о порядке приема в образовательную организацию и о сроках приема; информация о режиме работы библиотеки, буфета (столовой), гардероба.
Информация в помещениях образовательной организации	В помещениях образовательной организации в удобном для обозрения месте размещается: информация об оказываемых услугах (с указанием цен); информация о порядке приема в образовательную организацию и о сроках приема; информация о часах приема и телефонах специалистов образовательной организации по вопросам обучения; информация о наименовании, адресе и телефонах учредителя; информация о режиме работы библиотеки, буфета (столовой), гардероба; информация о режиме работы учреждения.

6. Требования к условиям оказания услуги, в том числе кадровым, материально-техническим

6.1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной услуги

Требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной услуги представлены в таблице.

Материально-техническое обеспечение	Характеристика
1	2

1	2
Здание	Размещение образовательной организации в специально предназначенном либо приспособленном здании, помещении, доступном для населения. Состояние здания не является аварийным и соответствует требованиям доступности объектов для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
Помещения	В образовательной организации имеются: учебные помещения, мобильные компьютерные классы, библиотека, участок оперативной полиграфии, гардероб для верхней одежды, санузлы, отвечающие требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов (далее - СанПиН)
Температурный режим	Образовательная организация оснащена системами теплоснабжения, обеспечивающими температурный режим 22-24°С – в холодный период года и 23-25°С – в теплое время года в соответствии с СанПиН 2.2.4.548-96
Оборудование	Каждый слушатель обеспечивается: - исправной мебелью; - учебным оборудованием в соответствии с УМК программы. При реализации образовательных программ с применением исключительно электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в организациях должны быть созданы условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды, включающей в себя электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, совокупность информационных технологий, телекоммуникационных технологий, соответствующих технологических средств и обеспечивающей освоение обучающимися образовательных программ в полном объеме независимо от места нахождения обучающихся
Компьютеризация и информатизация	Для сотрудников образовательной организации организованы рабочие места, оборудованные персональными компьютерами. Слушателям предоставляется доступ к ресурсам сети «Интернет» в соответствии с темой занятия

6.2. Требования к кадровому обеспечению образовательной организации, предоставляющей государственную услугу

Образовательная организация, оказывающая государственную услугу, должна располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным

расписанием для обеспечения предоставления качественной государственной услуги в полном объеме.

Требования к кадровому обеспечению предоставления государственной услуги, представлены в таблице.

Кадровое обеспечение	Характеристика
1	2
Преподавательский состав	Обучение могут осуществлять педагогические работники, соответствующие профессиональному стандарту «Педагог профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования» (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 8 сентября 2015 г. № 608н), а также, специалисты и хозяйственные руководители предприятий, педагогические и руководящие работники организаций и учреждений, представители федеральных и краевых органов исполнительной власти на условиях совместительства или почасовой оплаты труда
Образовательный уровень	Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена или высшее образование - бакалавриат, направленность (профиль) которого, как правило, соответствует преподаваемому учебному предмету, курсу, дисциплине (модулю) Дополнительное профессиональное образование на базе среднего профессионального образования (программ подготовки специалистов среднего звена) или высшего образования (бакалавриата) - профессиональная переподготовка, направленность (профиль) которой соответствует преподаваемому учебному предмету, курсу, дисциплине (модулю) При отсутствии педагогического образования - дополнительное профессиональное образование в области профессионального образования и(или) профессионального обучения; дополнительная профессиональная программа может быть освоена после трудоустройства
Переподготовка и повышение квалификации	обучение по дополнительным профессиональным программам - программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже одного раза в три года
Навыки работы с персональным компьютером	Все педагогические работники, а также административно-управленческий персонал имеют навыки работы с персональным компьютером

7. Требования к организации учета мнения потребителей государственной услуги

Требования к организации учета мнения потребителей государственной услуги охарактеризованы в таблице.

Организация учета мнения	Характеристика
1	2
Письменные обращения граждан	В образовательной организации организован прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов на них в течение 30 дней со дня их регистрации
Опросы потребителей	В образовательной организации после завершения обучения каждый слушатель опрашивается на предмет удовлетворенности качеством услуг образовательной организации